

Workshop

„The Spot on the Tip of an Iceberg?“

Herausforderung Verbrauchermonitoring

Donnerstag, 7. Mai 2015, Berlin

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

FRIEDRICH
EBERT
STIFTUNG

verbraucherzentrale

Bundesverband

Seit 2013 werden die Beschwerden, die Verbraucher während einer Rechtsberatung oder -vertretung in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen äußern, systematisch erfasst. Ein wesentliches Ziel der Beschwerdestatistik ist die Identifizierung auffälliger Märkte, Produkte und schwarzer Schafe unter den Anbietern. Sie bilden auch eine Grundlage für den Aufbau der Marktwächter. Zur Aussagekraft der verfügbaren Daten haben Dr. Christina Feldmeier und Dr. Christian Bala von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. in der Reihe „WISO direkt“ der Friedrich-Ebert-Stiftung einen Beitrag veröffentlicht, der in diesem Workshop vorgestellt und Anlass dafür ist, eine Diskussion über die „Herausforderung Verbrauchermonitoring“ unter Wissenschaftlern und Stakeholdern zu beginnen.

Moderation: **Dr. Robert Philipps** (Friedrich-Ebert-Stiftung)

- 
- 11:30 Uhr** **Begrüßung**
Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW) und *Dr. Robert Philipps* (Friedrich-Ebert-Stiftung)
- 11:40 Uhr** **Der Aufbau der Marktwächter – Stand der Dinge und weitere Herausforderungen**
Klaus Müller (Verbraucherzentrale Bundesverband, vzbv)
- 12:00 Uhr** **„The Spot on the Tip of an Iceberg“**
Anbieterbezogene Beschwerdezahlen in der Statistik der Verbraucherzentralen
Dr. Christina Feldmeier und *Dr. Christian Bala* (Verbraucherzentrale NRW)
- 12:20 Uhr** **Welche Methoden und Daten benötigt ein systematisches Verbrauchermonitoring?**
Prof. Dr. Gert G. Wagner (Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung, DIW und Mitglied im Sachverständigenrat für Verbraucherfragen)
- 12:40 Uhr** **Diskussion**
- 13:20 Uhr** **Mittagspause**
- 14:00 Uhr** **Messung des Verärgerungs-Eisbergs in der Praxis**
Prof. Dr. Dr. h. c. Bernd Stauss (Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt) und *Wolfgang Seidel* (servmark Unternehmensberatung)
- 14:30 Uhr** **Das Verbrauchermonitoring der BaFin**
Gabriele Hahn (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen, BaFin)
- 14:50 Uhr** **„Listening is the new asking“ – Über das verbraucherpolitische Potenzial der Analyse von Verbraucherbeiträgen im Internet und in sozialen Medien**
Prof. Dr. Christian Thorun (ConPolicy, Institut für Verbraucherpolitik und Quadriga Hochschule Berlin) und *Marc Egger* (insius UG und Universität zu Köln)
- 15:10 Uhr** **Verbraucherdaten für die Wissenschaft nutzen?**
Kornelia Hagen (Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung, DIW)
- 15:30 Uhr** **Kommentar aus Sicht des BMJV**
Dr. Rainer Metz (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, BMJV)
- 15:50 Uhr** **Diskussion**
- 17:00 Uhr** **Zusammenfassung**
Wolfgang Schuldzinski (Verbraucherzentrale NRW) und *Dr. Robert Philipps* (Friedrich-Ebert-Stiftung)
- 17:30 Uhr** **Ende der Veranstaltung**

Tagungsinformationen:

Tagungsleitung:

Dr. Robert Philipps
Leiter GK Verbraucherpolitik
Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik
Friedrich-Ebert-Stiftung
Robert.Philipps@fes.de
Tel.: 0228 883 8316

Tagungsorganisation:

Margit Durch
Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik
Friedrich-Ebert-Stiftung
Godesberger Allee 149
53175 Bonn
Margit.Durch@fes.de
Tel. 0228 883 8306
Fax: 0228 883 9205



Informationen zur FES, Abteilung
Wirtschafts- und Sozialpolitik und
zum Gesprächskreis Verbraucherpolitik:
www.fes.de/wiso

Gesprächskreis Verbraucherpolitik

Wegbeschreibung

Veranstaltungsort:

**Friedrich-Ebert-Stiftung
Haus 1**
Hiroshimastraße 17
10785 Berlin



Fahrverbindungen

Buslinie M 29 bis Haltestelle Hiroshimasteg
Buslinien 100, 187 bis Haltestelle Lützowplatz
Buslinie 200 bis Haltestelle Tiergarten

Die Friedrich-Ebert-Stiftung kann leider
keine Parkplätze zur Verfügung stellen.

Bei Fragen zur barrierefreien Durchführung
der Veranstaltung wenden Sie sich bitte
frühzeitig vor der Veranstaltung an uns.



© Fotos: dpa Pictures Alliances, FES, Fotolia

Anmeldungen [bitte per Mail an verbraucherpolitik@fes.de](mailto:verbraucherpolitik@fes.de) oder direkt [im Netz](#) (klicken Sie auf den Anmeldebutton)
Übernachtungs- und Reisekosten sind von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern selbst zu tragen.

Anmeldung >

- Ja, ich nehme an der Veranstaltung **am 7. Mai 2015: „The Spot on the Tip of an Iceberg?“** teil
- Ich möchte keine Einladungen mehr erhalten

Name, Vorname

Institution/Funktion

Anschrift

E-Mail

Datum/Unterschrift